

CONTENU PEDAGOGIQUE

1. Compréhension et analyse du conflit

- Les notions de conflit, d'agressivité, de désaccord, de tension, de violence,
- Les différents types de conflits,
- Les origines du conflits (causes objectives et subjectives),
- Les situations et contextes rencontrés par l'agent : identification et analyse,
- Les différents comportements en situation de conflit ou d'agressivité (éviter, apaiser, affronter et confronter) : le mien et celui des autres.

2. Les facteurs générateurs d'agressivité et de violence

- Décodage des facteurs déclenchants : les différents processus susceptibles de générer des conflits ou de l'agressivité en situation d'accueil. L'escalade conflictuelle,
- Les peurs, les frustrations, la détresse,
- Les injustices, les situations subies, l'absence de reconnaissance,
- Les difficultés de communication, l'incompréhension interculturelle,
- Les expressions verbales (phrases assassines, insultes, cri, colères, etc.) et non verbale (ennui, indifférence, nervosité, incertitude, défiance, etc.),
- Mieux se connaître face au conflit : les attitudes à adopter ou à éviter pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation (travail sur les moyens de répondre aux formes d'agressivités verbales. Recherche des différentes façons).

3. Les moyens de régulation

- Comment prévenir un conflit ? Importance de l'assertivité, de l'empathie, du débat, de la parole, de l'écoute et de la prise de recul,
- L'ajustement de son langage en fonction de ses interlocuteurs (la communication positive : clarté, vocabulaire, tournures de phrase, congruence verbal/non-verbal, s'attacher aux faits, éviter les généralités et les interprétations),
- Les limites et la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile (proxémie),
- Le jeu du pouvoir (triangle dramatique de KARPMAN) : notion de persécuteur, de victime et de sauveur,
- L'importance de l'analyse transactionnelle (notions de jeux psychologiques),
- Méthodologie DESC (S. et G. Bower), dialogue de résolution, applicable aux conflits,
- Gérer un conflit en 5 étapes. Cette partie est effectuée sous forme de jeux de rôle.

4. Les modes d'expression et de communication pour désamorcer l'agressivité

- Ce qui se joue dans les relations interpersonnelles (9 possibilités de ne pas se comprendre ; cadre de référence),
- Les attitudes générant la confiance ou la méfiance,
- Les outils de la communication au service de la résolution des conflits : utilisation des techniques d'écoute active (entendre, reformuler, questionner), d'empathie (système de valeurs), la synchronisation,
- La communication Non-Violente (CNV).

5. Intelligence émotionnelle et gestion des émotions

- Définition et concepts de l'intelligence émotionnelle,
- L'expression, le fonctionnement et la maîtrise des émotions (gestion de la colère),
- La prise de recul face aux événements.

6. Prévention et gestion de conflit

- La confiance en soi, dans l'équipe de travail, et dans l'institution,
- Les mécanismes du stress,
- La gestion du stress, la relaxation physique et mentale (exercice de cohérence cardiaque),
- La décentration au centre de la gestion des conflits.